

Bemötandestrategi för Sveriges Domstolar

Alla människor som kommer i kontakt med domstolarna har ett berättigat krav att bli bemötta med respekt och värdighet. Det är även viktigt med ett gott bemötande för att domstolarna ska kunna fullgöra sin samhällsuppgift.

För att de personer som hörs i domstolen ska kunna lämna en fri, fyllig och därmed mer korrekt berättelse, krävs att de känner sig trygga i förhörssituationen och märker att vi lyssnar på vad de säger. Att parter och bevispersoner får ett gott bemötande är alltså ytterst en rättssäkerhetsfråga.

Ett gott bemötande bidrar också till ökat förtroende för domstolarna och därmed till en enklare och på så sätt effektivare handläggning av mål och ärenden. Med förtroende följer nämligen en ökad benägenhet att frivilligt medverka i domstolsprocesserna genom att exempelvis svara på olika förelägganden eller komma till en förhandling.

Varför behövs en bemötandestrategi?

En strategi behövs för att ange en gemensam viljeinriktning för hur vi inom Sveriges Domstolar bör uppträda mot varandra och i våra kontakter med andra.

Vi tar ett gemensamt ansvar för att ge ett gott bemötande. Det bidrar till att verksamheten kan bedrivas rättssäkert och effektivt. Vi tar också ett gemensamt ansvar för hur människor uppfattar Sveriges Domstolar. Hur en enskild medarbetare uppträder mot dem som han eller hon kommer i kontakt med i sitt arbete påverkar bilden av samtliga domstolar.

I det praktiska arbetet med att uppfylla strategins intentioner måste hänsyn tas till den enskilda domstolens specifika behov och förutsättningar. Detta innebär att arbetet kan bedrivas på olika sätt och i olika takt.

Hur har bemötandestrategin tagits fram?

Strategin har utformats av en grupp representanter från domstolarna. Domstolsrepresentanterna har nominerats av arbetsgivargrupperna som består av Sveriges Domstolars samtliga domstolschefer. Strategin bygger dels på Förtroendeutredningens (SOU 2008:106) förslag i de delar domstolarna ställt sig bakom förslagen och dels på domstolarnas praktiska erfarenheter av att arbeta med frågorna. Samtliga medarbetare har haft möjlighet att lämna synpunkter. Strategin har där efter processats och godkänts i arbetsgivargrupperna.

Vad omfattar bemötandestrategin?

Begreppet bemötande är rymligt och omfattar både hur människor uppfattar domstolarna som institutioner och hur vi som medarbetare uppträder i direkta kontakter med andra. För att åstadkomma en slagkraftig strategi på området är det därför viktigt att närmare slå fast vad som ska ingå i strategin.

En tydlig avgränsning är att låta strategin omfatta de aspekter av bemötandet som det går att arbeta med lokalt på varje domstol. Det innebär att strategin först och främst omfattar vårt uppträdande i direkta kontakter med parter och andra personer som har ärenden till domstolen, men även hur vi bemöter varandra. Vid sidan av personliga möten kan sådana direkta kontakter äga rum per telefon och e-post.

Hur enskilda upplever vårt bemötande i dessa kontakter bestäms inte bara av vårt uppträdande utan också av när och på vilka sätt det går att komma i kontakt med oss för att få besked i olika frågor. Det är därför viktigt att inkludera tillgänglighetsfrågan i det lokala bemötandearbetet.

Utöver vårt uppträdande och vår tillgänglighet omfattar strategin lokalt framtagen information och blanketter samt mottagandet vid inställelse till domstolen i de delar frågan kan lösas lokalt.

Andra bemötandefrågor, som kräver gemensamma lösningar inom Sveriges Domstolar eller annars inte kan lösas inom ramen för den löpande verksamheten på enskilda domstolar, får tas upp i särskild ordning utanför strategin.

Mål

- Alla som deltar i en domstolsprocess ska veta vad som förväntas av dem och känna till domstolens roll och samhällsuppgift.
- Alla som kommer i kontakt med en domstol ska uppleva att vi är intresserade och har förståelse för deras specifika behov och förutsättningar.

Ledord

Kompetens

Vi är angelägna om att förbättra våra kunskaper i bemötandefrågor och utveckla vår bemötandekompetens. Vi är också öppna för att ifrågasätta våra attityder och beteenden. Vi deltar därför återkommande i kompetensutvecklande aktiviteter när det gäller bemötandefrågor och genomför återkommande undersökningar av bemötandet på varje domstol. På så sätt synliggör vi de problem som finns och skapar nödvändig vilja till förändring hos oss själva när det gäller vårt förhållningssätt till andra.

Kommunikation

Vi tar ansvar för att säkerställa att den enskilde känner till domstolens roll och samhällsuppgift och vilka spelregler som gäller i domstolen. Vi informerar på ett lämpligt och begripligt sätt alla som deltar i en domstolsprocess om vad processen kommer att innebära för honom eller henne och vilka rättigheter och skyldigheter han eller hon har. Vi är flexibla och lämnar informationen vid den tidpunkt under processens gång och i de former som den enskilde är beredd att ta emot den. Vi strävar efter att i större utsträckning muntligt avkunna domar.

Tillgänglighet

Många upplever en känsla av utsatthet i mötet med domstolarna som förstärks om det är svårt att få kontakt med oss. Vår tillgänglighet skickar också tydliga signaler till enskilda om med vilket mått av öppenhet vi är beredda att möta dem. Vi tar därför ett gemensamt ansvar för att komma överens om enhetliga telefon- och öppettider samt en gemensam hållning när det gäller kontakter per e-post. Vi låter i detta arbete allmänhetens behov, förutsättningar och önskemål vara styrande.

Vad kräver det av oss?

Vi engagerar oss och är lyhörda för de människor vi möter

Genom att alltid engagera oss i och intressera oss för dem vi möter skapar vi den lyhördhet som krävs för att kunna förstå vilka behov, krav och förväntningar som parter och andra personer uttrycker. Vi tar initiativ till att på ett begripligt sätt informera om sådant som vi tror att parter och andra personer kan behöva veta. Vi tar aktivt emot de som kommer till domstolen i lokaler som är ändamålsenligt utformade när det gäller service och estetisk nivå. Vi har ett högt säkerhetsmedvetande.

Vi uppträder vänligt och tydligt mot varandra och ger återkoppling

Hur vi uppträder mot varandra sätter sin prägel på vårt bemötande av parter och andra som kommer i kontakt med domstolen. Genom att alltid uppträda vänligt och tydligt mot varandra blir det lättare för oss att ge andra samma goda bemötande. Vi synliggör varandra genom att ge återkoppling. Vi talar om parter och andra på ett respektfullt sätt.

Vi arbetar systematiskt med att förbättra vårt bemötande

Vi är angelägna om att förstå vilka krav, behov och förväntningar som de människor som kommer i kontakt med domstolarna har på verksamheten och hur dessa förändras över tid. Därför arbetar vi på varje domstol systematiskt och ständigt med bemötandefrågor.

Ansvarsfördelning

På domstolen

Domstolschefen är ytterst ansvarig för hur domstolen som institution uppfattas av de personer som besöker eller på andra sätt kommer i kontakt med den *och* för att det bedrivs ett systematiskt arbete på domstolen med att förbättra bemötandet. Domstolschefen är också ansvarig för att informera Domstolsverket om domstolens arbete med bemötandefrågor.

Samtliga medarbetare ansvarar för hur de uppträder i direkta kontakter med alla de personer som de kommer i kontakt med inom ramen för sitt arbete *och* för att bidra till det arbete som bedrivs på domstolen med att ständigt förbättra bemötandet.

På Domstolsverket

Domstolsverket har en organisation som ger domstolarna det resurstöd som krävs för att de ska kunna bedriva ett framgångsrikt arbete med bemötandefrågor. Domstolsverket följer upp att varje domstol fullgör sitt åtagande att arbeta systematiskt med bemötandefrågor.

Domstolsverket har vidare ett ansvar för att domstolarna får det stöd i form av utbildning, metoder och verktyg som de behöver för att kunna arbeta effektivt med att ständigt förbättra bemötandet och att hålla strategin uppdaterad.

Slutligen har Domstolsverket ett ansvar för att stödja domstolarna med utformningen av information på webbplatserna och i informationsblad till olika aktörer om domstolens roll och samhällsuppgift, vilka spelregler som gäller i domstolen och vad processen kommer att innebära för de olika aktörerna.

Dokumentvägledning

Här beskrivs de dokument som stöder verksamhetens arbete med bemötandefrågor.

- **Bemötandestrategi** – Övergripande och vägledande dokument (detta dokument)
- **Handlingsplan** – Beskrivning av aktiviteter som bör ingå i det systematiska arbetet med bemötandefrågor på varje domstol med hållpunkter för när olika insatser lämpligen bör genomföras
- **Undersökningsmanual** – Beskrivning av olika metoder för hur enskilda domstolar kan undersöka bemötandet, vilka metoder som är att föredra och hur man praktiskt går till väga för att använda dessa metoder (färdigställt under 2011)